

Kwaliteitsverslag

Verslagjaar 2018



14-6-2019

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1. Inleiding	4
1.1 Aanleiding	4
1.2 Missie, visie en kernwaarden	5
1.3 besluitvorming.....	5
2. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning	6
3. Wonen en Welzijn	7
3.1 Zingeving	7
3.2 Zinnvolle tijdsbesteding	7
3.3 Schoon en verzorgd lichaam en kleding.....	8
3.4 Familieparticipatie en inzet vrijwilligers	8
3.5 Wooncomfort	8
4. Veiligheid	9
4.1 Medicatieveiligheid.....	9
4.2 Decubitus	10
4.3 gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen	10
4.4 Preventie van acute ziekenhuisopname	11
5. Leren en verbeteren van kwaliteit.....	11
5.1 Kwaliteitsmanagementsysteem	11
5.2 Kwaliteitsplan	12
5.3 Kwaliteitsverslag	12
5.4 Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners.....	12
5.5 Lerend Netwerk	13
5.6 Cliënttevredenheid	13
5.7 Klachten	14
6. Leiderschap, Governance en Management	14
6.1 Visie op zorg, sturen op kernwaarden	14
6.2 Leiderschap en goed bestuur	14
7. Personeelssamenstelling.....	15
7.1 Overzicht personeelssamenstelling.....	15
8. Gebruik van hulpbronnen	16

Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsverslag 2018 van Care Residence Zonnestraal. In het kwaliteitsverslag wordt beschreven hoe wij omgaan met kwaliteit en de verschillende kwaliteitsthema's. Het kwaliteitsverslag blikt terug op het kwaliteitsplan, vermeldt resultaten en bevindingen en het vormt het uitgangspunt voor het kwaliteitsplan voor het volgende jaar.

Het kwaliteitsverslag is een openbaar document. Het document wordt daarom op de website van Care Residence Zonnestraal gepubliceerd. De publicatie geschiedt samen met de aanlevering van de kwaliteitsindicatoren over 2018 aan het Zorginstituut.

1. Inleiding

Care Residence Zonnestraal ligt op Landgoed Zonnestraal te Hilversum, omgeven door 120 hectare bos. Cliënten kunnen hier genieten van de rust en de natuur. Care Residence Zonnestraal biedt professionele en levensloopbestendige zorg aan cliënten. Tijdens het verblijf kunnen cliënten gebruik maken van allerlei diensten, zoals een fysiotherapeut, pedicure, kapper en tandarts aan huis. Cliënten kunnen de zorg betalen uit een PGB.

Care Residence Zonnestraal is een familiebedrijf. In 1997 zijn Mieke Tielen - Willard en Frans Tielen gestart met hun eerste vestiging, tevens gelegen in Hilversum. In 2010 zijn zij gestart met Zonnestraal, waarna ook beide zoons intrede hebben gemaakt in het bedrijf. Sinds 1997 zijn de uitgangspunten voor de organisatie hetzelfde gebleven: een kleinschalige organisatie met een huiselijke sfeer, hoogwaardige zorg en persoonlijke benadering. De platte organisatiestructuur zorgt ervoor dat directie en medewerkers nauw met elkaar in contact staan. Care Residence Zonnestraal blijft zich ontwikkelen als lerende organisatie, zodat die uitgangspunten gewaarborgd blijven en steeds verder kunnen worden verbeterd.

Zonnestraal richt zich op twee type doelgroepen, psychogeriatrische cliënten en somatische cliënten, met een tijdelijke of langdurige zorgvraag. In totaal beschikt Zonnestraal over 31 kamers, verdeeld over 4 etages. De cliënten zijn verdeeld over verschillende kleinschalige woongroepen van maximaal 5/6 cliënten.

De verzorgenden en verpleegkundigen monitoren de gezondheid van de cliënten en zorgen voor samenhang tussen de verschillende disciplines en (para)medici die daarbij ondersteunen. Care Residence Zonnestraal waakt ervoor dat het welbevinden van de cliënt centraal staat en de zorg altijd is afgestemd op de wensen voorkeuren van de cliënt.

Vanwege de kleinschaligheid kennen wij onze cliënten heel goed. De afspraken die we maken leggen we vast in het digitale zorgleefplan, waarna we rapporteren op bijzonderheden. Minimaal 2 keer per jaar, en indien nodig vaker, wordt de zorg aan de cliënt geëvalueerd met de cliënten en behandelaren. Hierdoor zijn we in staat om de zorg- en dienstverlening congruent te houden of te maken, rekening houdend met de wensen en gezondheidsrisico's van de cliënt.

1.1 Aanleiding

Het kwaliteitsverslag van Care Residence Zonnestraal is opgesteld volgens de richtlijnen van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg is als kwaliteitstandaard opgenomen in het Wettelijke Register van het Zorginstituut. Dit register maakt zichtbaar wat zorgaanbieders, cliënten en zorgverzekeraars hebben afgesproken over wat goede zorg is en vormt de basis voor toezicht en verantwoording.

In het kwaliteitsverslag wordt de manier waarop Care Residence Zonnestraal en de medewerkers op een lerende wijze zorgdragen voor optimale zorg en verzorging voor de cliënten bekendgemaakt. In het kwaliteitsverslag wordt gebruik gemaakt van kennisbronnen zoals richtlijnen, landelijke en lokale data, ervaringsgegevens en kwalitatieve informatie. Care Residence Zonnestraal en de medewerkers krijgen vanuit dit kwaliteitskader de verantwoordelijkheid en het vertrouwen om in de dagelijkse praktijk continu aan de verbetering

van kwaliteit van zorg en dienstverlening te kunnen werken. Leren en verbeteren is niet vrijblijvend: continu werken aan verbeteren van kwaliteit is de norm voor een goede zorgorganisatie en voor professionele medewerkers. De wijze van verantwoording van kwaliteit in Care Residence Zonnestraal moet passend zijn bij dit proces van samen leren en verbeteren, hetgeen ook van belang is vanwege het beperken van administratieve lasten.

In het kwaliteitskader wordt eveneens uitgegaan van het belang van transparantie. Voor het lokale leer- en verbeterproces is het belangrijk dat de relevante informatie in alle openheid beschikbaar is voor betrokkenen. Voor keuze-informatie en externe verantwoording is openbaarheid van het kwaliteitsverslag en vergelijkbaarheid van informatie vereist. Daarom wordt dit kwaliteitsverslag gepubliceerd op de website en op de Openbare Database van het zorginstituut Nederland.

1.2 Missie, visie en kernwaarden

Missie: Het faciliteren van een veilige omgeving voor kwetsbare ouderen, waarbij de zorg- en dienstverlening optimaal is afgestemd op de wensen, behoeften en mogelijkheden van de cliënt.

Visie: “Wij verlenen zorg die is afgestemd op de cliënt en dat doen wij vakbekwaam en betrokken. We richten ons op de toegevoegde waarde voor onze cliënten. Vragen en behoeften van de cliënt zijn leidend voor een passend zorgaanbod en geïntegreerd in één plan. Wij doen wat we zeggen en zeggen wat we doen. Medewerkers en ketenpartners zijn voldoende gefaciliteerd om cliëntgericht te kunnen werken”

Kernwaarden: deskundig, betrokken en betrouwbaar

Doelgroep: Ouderen met een psychogeriatrisch en/of somatisch gezondheidsprobleem.

Een belangrijke voorwaarde voor optimaal welbevinden zien wij in een dienstbare en geruststellende houding van medewerkers. Gemaakte afspraken worden nagekomen (betrouwbaar). Er wordt gewerkt vanuit de gedachte dat de wensen omtrent de zorg- en dienstverlening dusdanig worden vertaald, alsof het voor je eigen vader of moeder zou zijn (betrokken). Om de zorg- en dienstverlening optimaal te organiseren en uit te voeren zijn bevoegde en bekwame medewerkers noodzakelijk (deskundig).

Dit bereiken we door tijdens sollicitatiegesprekken te bekijken of een potentiële medewerker onze visie onderschrijft en in staat is om onze visie uit te dragen. Daarnaast draagt de kleinschaligheid van de organisatie eraan bij, dat medewerkers betrokken kunnen zijn en blijven.

1.3 besluitvorming

Het kwaliteitsverslag is gebaseerd op de evaluatie van de doelstellingen en inhoud van het kwaliteitsplan. De cliënten, de cliëntenraad (vanaf 2019) en de medewerkers zijn een vaste informatiebron voor verschillende evaluatiepunten. Het kwaliteitsverslag wordt vastgesteld door de directie, de cliëntenraad en twee collega zorgorganisaties uit het lerend netwerk.

2. Persoonsgerichte zorg en ondersteuning

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning gaat over de wijze waarop de cliënt in alle levensdomeinen uitgangspunt is bij zorg- en dienstverlening met als doel om uiteindelijk de bijdrage aan kwaliteit van leven van een cliënt zo optimaal mogelijk te laten zijn.

Persoonsgerichte zorg en ondersteuning vraagt van Care Residence Zonnestraal betrokkenheid en deskundigheid om zorgverleners te ondersteunen bij het verstaan van de cliënt. Hiertoe heeft de zorgverlener een stimulerende en veilige werkomgeving nodig in de zorgorganisatie waarin hij of zij werkt, en tijd om dit uit te voeren.

Het kwaliteitskader verpleeghuiszorg onderscheidt vier thema's als het gaat om kwaliteit van persoonsgerichte zorg en ondersteuning, te weten:

1. Compassie: de cliënt ervaart nabijheid, vertrouwen, aandacht en begrip;
2. Uniek zijn: de cliënt wordt gezien als mensen met een persoonlijke context die ertoe doet en met een eigen identiteit die tot zijn recht komt;
3. Autonomie: voor cliënt is de mogelijkheid van eigen regie over leven en welbevinden leidend, ook bij de zorg in de laatste levensfase;
4. Zorgdoelen: Iedere cliënt heeft vastgestelde afspraken over (en inspraak bij) de doelen ten aanzien van zijn/haar zorg, behandeling en ondersteuning.

De wijze waarop Care Residence Zonnestraal invulling geeft aan persoonsgerichte zorg en ondersteuning is dat iedere cliënt binnen 24 uur na opname een voorlopig zorgleefplan heeft, opgesteld door verpleegkundige (minimaal niv. 4) of verzorgende IG (niveau 3). Het zorgleefplan bevat in ieder geval:

- De primaire hulpvraag
- Het medicatieoverzicht
- Het dieet (eventuele allergiën of overgevoeligheden)
- De gegevens van de eerste contactpersoon

Het voorlopige zorgleefplan wordt binnen zes weken (dan wel eerder waar mogelijk) omgezet in een definitief zorgleefplan. Het uitgangspunt van het zorgleefplan is te allen tijde de wensen, gewoontes en voorkeuren van de cliënt. Het zorgleefplan wordt minimaal elk half jaar geëvalueerd, of vaker indien dit nodig is.

De vier zorgleefdomeinen vormen het fundament van het zorgleefplan. Het cliëntendossier bood hierbij de digitale ondersteuning. Individuele verbetervoorstellen zijn opgenomen in het zorgleefplan met als doel de zorg- en dienstverlening nog persoonlijker te maken. Uitwerking van de afspraken zijn vertaald in de zorgkaart. Het zorgleefplan is een opsomming van afspraken omtrent de zorg- en dienstverlening. De zorgkaart is een uitwerking van de afspraken die vermeld staan in het zorgleefplan.

3. Wonen en Welzijn

Dit hoofdstuk gaat over de mate waarin de zorgverleners van Care Residence Zonnestraal oog hebben gehad voor optimale levenskwaliteit en het welzijn van cliënt en hun naaste(n). Hierbij is de woon- en leefomgeving van groot belang voor de kwaliteit van leven. In het kwaliteitskader verpleeghuiszorg worden vijf thema's onderscheiden:

1. Zingeving
2. Zinvolle dagbesteding
3. Schoon en verzorgd lichaam en kleding
4. Familie participatie en inzet vrijwilligers
5. Wooncomfort

3.1 Zingeving

Binnen Care Residence Zonnestraal zijn multidisciplinaire disciplines ingezet bij specifieke levensvragen. Zij gaven ondersteuning en begeleiding aan de cliënt, afgestemd op de levensvragen. De verpleegkundigen en verzorgenden met coördinerende taken hebben aandacht gehad voor de cliënten en hun specifieke vragen waarbij de juiste disciplines zijn ingeschakeld. Indien cliënten het als wenselijk ervaren behoorde geestelijke verzorging tot de mogelijkheden.

3.2 Zinvolle tijdsbesteding

Tijdens de intakes en de zorgleefplanbespreking is er bij cliënten en hun familieleden gevraagd naar de wensen, behoefte en voorkeuren omtrent activiteiten en dagbesteding. Samen met cliënt en/of diens familie is besproken hoe tot een zinvolle tijdsbesteding kon worden gekomen. Cliënten konden deelnemen aan gemeenschappelijke dagbesteding en activiteiten in groepsverband. Cliënten die minder of geen behoefte hadden aan groepsactiviteiten kregen meer individuele activiteiten aangeboden.

Het stimuleren van beweging wordt in Care Residence Zonnestraal als belangrijk gezien. Samen met de fysiotherapeut wordt er gekeken naar de bewegingsmogelijkheden van cliënten, met als doel cliënten zo lang mogelijk zelfstandig, of met een hulpmiddel, mobiel te houden. Daarnaast zijn bewegingsactiviteiten als standaard onderdeel opgenomen in het activiteitenschema. Daarnaast leent de mooie omgeving zich er uitstekend voor om met regelmaat te wandelen.

Muzikale bezigheden worden als heel waardevol ervaren binnen Care Residence Zonnestraal. Zowel in de vorm van activiteiten (zingen, klassieke muziek, muziekherinneringen) als diverse optredens en concerten in de algemene woonkamer. In 2018 is er tevens gestart met een pianist die op een aantal vrijdagmiddagen 'op de achtergrond' piano speelde terwijl cliënten genoten van hun eventuele bezoek, een hapje en een drankje.

Overige structurele vormen van dagbesteding: creatieve bezigheden, koken en bakken, discussie en actualiteit, bordspellen. Daarnaast zijn er maandelijks uitjes geweest waarbij gebruik werd gemaakt van een rolstoelbus en vrijwilligers.

3.3 Schoon en verzorgd lichaam en kleding

De cliënt of diens vertegenwoordiger wordt in de gelegenheid gesteld om aan te geven wat de wensen, behoeften en voorkeuren zijn t.a.v. o.a. wassen, douchen en toiletgang. Dit wordt vastgelegd in het zorgleefplan en de zorgkaart. Ook wanneer de cliënt niet (meer) in staat is de zelfzorg (deels) uit te voeren, wordt dit vastgelegd in het zorgleefplan en op de zorgkaart. Op basis daarvan zijn afspraken gemaakt over wat overgenomen wordt door de zorgmedewerker. De afspraken, passend binnen de indicatie, worden vastgelegd in het zorgleefplan.

3.4 Familieparticipatie en inzet vrijwilligers

Familie en naasten hebben een grote rol in het leven van onze cliënten. Belangrijk voor zowel de cliënt als zijn naasten is dat het contact in stand gehouden wordt. Care Residence Zonnestraal heeft om die reden dan ook geen vaste bezoektijden. De medewerkers ondersteunen de cliënt waar nodig en treden pro-actief op in het tot stand komen/houden van contact met naasten. Care Residence Zonnestraal is ruim en huiselijk opgezet en ingericht, waardoor cliënten in de gelegenheid zijn familie en naasten te ontvangen. Mantelzorgers krijgen de ruimte om taken die zij in de thuissituatie deden binnen/buiten Care Residence Zonnestraal te blijven doen met de cliënt.

De familie ontzorgen is een gevolg van te leveren de zorg- en dienstverlening die Zonnestraal voor ogen heeft. Bij enkele families is in 2019 de communicatie en de overlegfrequentie geïntensiveerd omdat dit voor de (veranderde) zorgvraag van de cliënt noodzakelijk was.

3.5 Wooncomfort

Cliënten hebben een eigen kamer en delen een sanitaire ruimte. De kamer wordt standaard voorzien van een hoog-laagbed, nachtkastje en linnenkast. De cliënt heeft de vrijheid om de kamer naar eigen inzicht in te richten, mits dit een goede zorgverlening niet in de weg staat. Alle woongroepen beschikken over gezamenlijke woonkamers met woonkeukens. Ook in de gezamenlijke woonkamers is er de mogelijkheid voor cliënten om eigen spullen (vanuit de thuissituatie) neer te zetten.

De verschillende ruimtes binnen Care Residence Zonnestraal zijn ingericht en aangepast voor de specifieke doelgroep. Er wordt gezorgd voor een veilige omgeving voor de cliënt en indien nodig wordt er actie ondernomen om dit te waarborgen.

Uit enkele cliëntervaringen bleek dat de schoonmaak van de kamer meer aandacht zou mogen krijgen. In 2019 is er daarom een extra medewerker aangesteld om de schoonmaak van de kamers extra aandacht te kunnen geven. Hierdoor kunnen naast de algemene ruimtes de kamers ook dagelijks schoongemaakt worden.

De cliënt kan aangeven welk eten hij/zij lekker vindt en heeft keuze in wat hij/zij wilt eten. Indien er dieetwensen zijn wordt hier gehoor aan gegeven. De cliënt kan tevens kiezen wat hij/zij wenst te drinken gedurende de dag. De maaltijden worden bij voorkeur gezamenlijk genoten in het restaurant of op de woongroep maar individuele wensen van de cliënt worden hierbij gerespecteerd. De kok verzorgt de lunch en het diner, en houdt daarbij rekening met de (dieet)wensen van de cliënten.

Voor alle vijf de thema's geldt dat de ervaringen van de cliënten zijn besproken tijdens het halfjaarlijkse overleg. De uitkomsten hiervan maken onderdeel uit van het leren en verbeteren ten opzichte van deze thema's.

4. Veiligheid

Care Residence Zonnestraal werkt continu aan zorginhoudelijke kwaliteit en streeft naar optimale veiligheid, zonder daarbij de huiselijke sfeer uit het oog te verliezen. Er is soms spanning tussen hetgeen een cliënt wenst en de veiligheid van de cliënt. Derhalve onderkent de organisatie het belang van het maken van goede afspraken.

De vier thema's van basisveiligheid zoals opgenomen in het kwaliteitskader verpleeghuiszorg:

1. Medicatieveiligheid
2. Decubituspreventie
3. Gemotiveerd gebruik van onvrijwillige zorg
4. Preventie van acute ziekenhuisopname

Care Residence Zonnestraal draagt zorg voor een veilige omgeving voor de cliënten. Naast zorginhoudelijke veiligheid is onder andere aandacht voor:

1. Veiligheid van hulpmiddelen
2. Brandveiligheid en drinkwaterveiligheid
3. Aanwezigheid van calamiteitenplannen
4. Hygiëne en infectiepreventie
5. Voedselveiligheid

4.1 Medicatieveiligheid

Binnen Care Residence Zonnestraal wordt gewerkt conform de veilige principes in de medicatieketen. Het geneesmiddelenbeleid en de daarbij horende werkinstructies zijn opgesteld op basis van deze principes en wet en regelgeving.

Binnen Care Residence Zonnestraal zijn twee aandachtsvelders die toezien op de veiligheid door middel van controles op het medicatie- en opiatenbeheer. Op maandag wordt de levering van de apotheek verwerkt in de verschillende medicijnkarren. Per etage is er een medicijnkar.

Medicatie-incidenten worden geregistreerd en geanalyseerd op organisatieniveau. De analyse wordt gebruikt als input om tot verbetermaatregelen te komen.

Eenmaal per jaar wordt de medicatie door de arts (in samenspraak met de apotheker) geëvalueerd. Daarnaast wordt eenmaal per jaar een medicatiereview gehouden door huisarts en/of specialist ouderengeneeskunde (SOG) tijdens het MDO. Care Residence Zonnestraal heeft een samenwerkingsovereenkomst met een SOG. De SOG wordt o.a. geconsulteerd bij onbegrepen gedrag en de inzet van vrijheidsbeperkende middelen en maatregelen. Bij incidenten rondom een cliënt wordt een melding incident cliënt (MIC) gemaakt.

- Er zijn in 2018 52 MIC meldingen geweest rondom het medicatieproces. Zowel op afzonderlijk als op trend niveau zijn verbetermaatregelen genomen. Aangezien dit een stijging betreft ten opzicht van 2017 is er extra aandacht geweest tijdens teamoverleggen en de klinische les medicatieveiligheid. Medewerkers worden geacht conform het geneesmiddelenbeleid te werken. Geweigerde of uitgespuugde medicatie worden ook gerapporteerd als incident, maar zijn niet meegenomen in het totaal. Dit wordt wel gemeld, zodat er overleg kan plaatsvinden met cliënt of diens vertegenwoordiger wanneer dit veelvuldig voorkomt.

4.2 Decubitus

Voor alle cliënten is huid(letsel) gemonitord d.m.v. risicosignalering. Daarnaast heeft Care Residence Zonnestraal een samenwerking met een extern wondteam, want ingeschakeld kan worden bij complexe wonden. Bij wondzorg type 3 en 4 wordt een wondverpleegkundige van dit wondteam ingeschakeld. De wondverpleegkundige zet vervolgens het beleid uit voor de verpleegkundigen en verzorgenden van Care Residence Zonnestraal.

Bij cliënten met een hoog risico op decubitus worden afspraken gemaakt over wisseling en bijvoorbeeld het vrijleggen van de hielen. Medewerkers zijn alert op huidletsel en uitgangspunt blijft het voorkomen van decubitus. In de afgelopen jaren zijn er positieve resultaten gerealiseerd qua voorkomen en op tijd signaleren van decubitus.

- Bij 2 cliënten van Care Residence Zonnestraal was in 2018 sprake van decubitus type 3 of 4. Bij 1 van deze cliënten was daar al sprake van op het moment van binnenkomst.

4.3 gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen

Care Residence Zonnestraal wil haar cliënten op geen enkele wijze beperken in hun vrijheden en heeft geen BOPZ-erkenning. Care Residence Zonnestraal is een open woonomgeving waar cliënten vrijwillig verblijven. Het beleid omtrent vrijheidsbeperkende maatregelen is dan ook 'nee, tenzij'. Dit is tevens de kern van de wet Zorg en Dwang die per 1 januari 2020 in werking treedt.

Wanneer de gezondheidsrisico's erom vragen en er geen sprake is van zichtbaar verzet kan in Care Residence Zonnestraal na toestemming van cliënt of diens vertegenwoordiger en de arts een sensor of een bedhek worden gebruikt. Tijdens het halfjaarlijks overleg vindt er standaard evaluatie plaats over het eventuele gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen.

- In 2018 maakte 37% van de cliënten binnen Care Residence Zonnestraal gebruik van een vrijheidsbeperkende maatregel in de vorm van een bedhek of sensor. De inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen is daarmee gedaald ten opzicht van 2017.

Tijdens de halfjaarlijkse zorgevaluatie heeft de SOG het gebruik van psychofarmaca, bij cliënten waarbij dat van toepassing was, geëvalueerd. Eventuele afbouw is in in overleg met huisarts ingezet.

Soort	Vast	Zonodig	Indicatie Onrust
benzodiazepine	4	6	2
antidepressivum	10		2
antipsychoticum	5	3	3
anti-epilepticum	1		

Sinds 2016 wordt er jaarlijks een structurele afbouw gerealiseerd. Doelstelling blijft om het gebruik, waar mogelijk, verder af te bouwen.

4.4 Preventie van acute ziekenhuisopname

Ter preventie van acute ziekenhuisopnames streeft Care Residence Zonnestraal naar een zo optimaal mogelijke bijdrage aan het lichamelijke welbevinden en gezondheid van de cliënt. Hiertoe mag de cliënt rekenen op adequate gezondheidsbescherming en –bevordering, een schoon en verzorgd lichaam en smakelijke maaltijden, hapjes en drankjes.

Na opname worden de wensen omtrent medisch handelen met de cliënt of diens vertegenwoordiger besproken. Het beleid wordt vastgelegd, alsmede een mogelijk behandelverbod en afspraken omtrent opname in het ziekenhuis.

- In 2018 zijn er op indicatie van de behandelaren 5 acute ziekenhuisopnames geweest.

5. Leren en verbeteren van kwaliteit

Vanuit het kwaliteitskader wordt het continu werken aan het verbeteren van kwaliteit als norm gesteld voor een goede zorgorganisatie en voor professionele zorgverleners. Zorgorganisaties krijgen vanuit dit kwaliteitskader de verantwoordelijkheid en het vertrouwen om in de dagelijkse praktijk samen continu aan de verbetering van kwaliteit van zorg en ondersteuning te werken.

Leren en ontwikkelen is een belangrijke voorwaarde om cliënten een goede zorg- en dienstverlening aan te bieden. Kennis en ervaring extern halen, kennis delen en verspreiden en kennis toepassen zijn noodzakelijke voorwaarden hiervoor. Leren en ontwikkelen gaat beter naarmate de cultuur van gezamenlijke verbeteren ontstaat. Inzicht in resultaten, het beoordelen van de resultaten en samen doelen stellen voor verbetering creëert een gezamenlijk belang en een gezamenlijk doel, waarbij commitment ontstaat voor het vervolg. Vijf elementen om continue aan die verbetering te kunnen werken worden door het kwaliteitskader genoemd:

1. Kwaliteitsmanagementsysteem
2. Jaarlijks geactualiseerd kwaliteitsplan
3. Jaarlijks kwaliteitsverslag
4. Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners
5. Deel uitmaken van een lerend netwerk

5.1 Kwaliteitsmanagementsysteem

Care Residence Zonnestraal beschikte in 2018 over een kwaliteitsmanagementsysteem.

5.2 Kwaliteitsplan

Care Residence Zonnestraat heeft een kwaliteitsplan volgens de vereisten van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Dit plan is opgesteld op basis van input vanuit cliënten en medewerkers. Jaarlijks zal er voor 1 januari van het daaropvolgende jaar een kwaliteitsplan worden opgesteld

5.3 Kwaliteitsverslag

Het kwaliteitsverslag is opgesteld op basis van de gestelde eisen in het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. Dit verslag zal jaarlijks voor 1 juli worden gepubliceerd op de website.

5.4 Continu werken in de praktijk aan verbeteren door zorgverleners

Mede door de platte organisatiestructuur wordt een open werkhouding waarin feedback, reflectie en dialoog mogelijk is gestimuleerd. Care Residence Zonnestraat beschikt over een MIC-commissie, die (bijna) incidenten (MIC-meldingen) en prestatie indicatoren structureel verzamelen en bespreken. Hierdoor is inzicht ontstaan in de aard en de omvang van de (bijna) incidenten. Op basis van de analyse van de incidenten heeft de MIC-commissie trends gesignaleerd en adequaat kunnen inspelen op deze situaties met het inzetten van passende maatregelen. De analyse is tevens besproken in het teamoverleg met als doel te leren en te verbeteren.

MIC-meldingen	Aantal
Medicatie	52
Vallen	3
Overig	0
Totaal	55

De MIC-meldingen omtrent medicatie is gestegen ten opzicht van 2017. Een trend die viel te bespeuren bij de MIC-meldingen omtrent medicatie was het niet aftekenen van medicatie op de toedieningslijst. Medicatie bleek in de meeste gevallen wel gegeven maar vervolgens niet afgetekend. De fout zit daarbij in het niet volgen van de beschreven procedure.

Medicatieveiligheid is een belangrijk thema binnen Care Residence Zonnestraat, en het precies volgen van de beschreven procedures is hierbij van groot belang. Tijdens de teamoverleggen is het geneesmiddelenbeleid, en de daarbij horende procedures, veelvuldig herhaald en dit zal op de agenda van het teamoverleg blijven staan. Medewerkers waarbij incidenten zijn geconstateerd hebben tevens individueel instructies ontvangen om incidenten in de toekomst te voorkomen.

Met de apotheek is een samenwerkingsovereenkomst opgesteld. In 2018 zijn er ook een aantal MIC-meldingen geweest die betrekking hadden op fouten veroorzaakt door de apotheek. Deze meldingen zijn besproken met apotheek en verbetermaatregelen zijn getroffen.

5.5 Lerend Netwerk

Care Residence Zonnestraal is aangesloten bij KenniZ, een lerend netwerk voor medewerkers van kleinschalige zorgorganisaties. Vanuit KenniZ worden informatiebijeenkomsten en workshops georganiseerd.

Voor het lerend netwerk op beleidsniveau is Care Residence Zonnestraal aangesloten bij de NEVEP.

5.6 Cliënttevredenheid

In 2018 is gestart met een cliënttevredenheidsonderzoek volgens de NPS (Net Promoter Score). Voorheen maakte Care Residence Zonnestraal gebruik van uitgebreide vragenlijsten. De ervaring met dergelijke vragenlijsten was dat hier niet altijd concrete verbetermaatregelen uit voortkwamen. De NPS geeft die inzichten wel.

Cliënttevredenheidsonderzoek	Score
Waardering (op een schaal van 1 tot 10)	8,2
Aanbeveling van Care Residence Zonnestraal aan derden	87%

Tijdens halfjaarlijkse zorgleefplangesprekken wordt gevraagd naar verbeterpunten. Aan de hand daarvan is naast aandachtspunten voor wat betreft individuele zorgverlening een aantal gedeelde verbeterpunten op te maken:

- Communicatie: 15% ziet verbetermogelijkheden in de terugkoppeling van afwijkingen aan de contactpersoon. In 2018 is er sprake geweest van een flink verloop in het personeelsbestand. Dit heeft ertoe geleid dat afspraken omtrent communicatie naar de contactpersoon toe niet altijd conform afspraak heeft plaatsgevonden. Een vaste verdeling van medewerkers per etage en vaste eerste verantwoordelijke verzorgende/verpleegkundige per cliënt, zou ervoor moeten zorgen dat de communicatie weer beter verloopt. Afspraken hieromtrent zijn besproken tijdens het teamoverleg.
- Maaltijden: 10% ziet de maaltijden als verbeterpunt. Er zijn in 2018 de nodige inspanningen gedaan om de maaltijden te verbeteren. Dit blijft een punt van aandacht.
- Schoonmaak: 10% noemt de netheid of de schoonmaak van de eigen kamer als verbeterpunt. De wens vanuit de organisatie voor een extra schoonmaker bestond al en wordt onderstreept door bevindingen van enkele cliënten.
- Wasgoedbehandeling: 5% vraagt aandacht voor de behandeling van wasgoed en de netheid van de kasten.
- Bejegening/benadering: 3% vindt dat er beter gelet moet worden op de bejegening/benadering van cliënten. In de zorgkaart staan (specifieke) benaderingswijzen beschreven en dit is tevens besproken tijdens het teamoverleg.

Vanuit het lerend netwerk wordt er een nieuwe tool ontwikkeld om cliëntervaringen te kunnen verzamelen. Totdat die tool er is blijft Care Residence Zonnestraal de NPS-methode gebruiken.

5.7 Klachten

Er zijn in 2018 geen officiële klachten gemeld bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris en/of de geschillencommissie.

6. Leiderschap, Governance en Management

Dit hoofdstuk gaat over de aansturing en governance in Care Residence Zonnestraal die faciliterend zijn voor kwaliteit, zoals het beleggen van verantwoordelijkheid, besluitvorming en risicomanagement, en over de strategische en financiële verplichtingen.

Eigenaarschap, directie en bestuur wordt ingevuld vanuit familieverband. Directie en eigenaarschap zijn derhalve verenigd in dezelfde personen. Het risico is dat dit door medewerkers als hiërarchisch kan worden ervaren. De directie is zich hiervan bewust en daardoor is er gekozen voor een platte organisatie zonder extra managementlagen.

6.1 Visie op zorg, sturen op kernwaarden

Op de website en in het kwaliteitsplan van Care Residence Zonnestraal zijn de missie, visie en kernwaarden omschreven. Op basis van deze vastgestelde missie en visie wordt er uitvoering aan het beleid gegeven.

6.2 Leiderschap en goed bestuur

De directie streeft een open organisatie na, waarbij ruimte is voor discussie, feedback en kritiek. Diendend leiderschap is hierin wenselijk. De directie heeft structureel overleg met cliënten of diens zaakwaarnemers en de medewerkers van de organisatie. Daarnaast vindt jaarlijks de cliëntenraadpleging plaats in december.

De directie heeft de regie over het kwaliteitsontwikkelproces zoals beschreven in het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. De directie heeft de verantwoordelijkheid voor het, samen met alle belanghebbende, maken en gebruiken van het kwaliteitsplan en kwaliteitsverslag.

De directie speelt een actieve rol bij de totstandkoming en actief onderhouden van het lerend netwerk. Daarnaast zijn er duidelijke afspraken over de verantwoordelijkheidsverdeling tussen zorgverleners in de keten. De directie is dagelijks aanwezig op de locatie en heeft dagelijks contact met de cliënten, familie en medewerkers. Daarnaast werkt de directie regelmatig mee in de zorg- en dienstverlening. Hierdoor is de directie continu op de hoogte van de actualiteiten in de organisatie en de wensen en behoefte van de verschillende cliënten.

Leiderschap en leidinggeven zijn vormgegeven vanuit de volgende uitgangspunten:

1. Alle activiteiten staan in het teken van de aandacht voor cliënten
2. Medewerkers worden aangesproken op hun kwaliteiten, de sterke kanten staan centraal.
3. Ieder persoon heeft eigen ruimte in handelen en denken nodig om zijn of haar werk te kunnen doen.
4. Communicatie is open en transparant, er bestaan geen drempels.
5. We leren van ervaringen, positief en negatief

7. Personeelssamenstelling

Zonder voldoende, bevoegd en bekwaam personeel zouden we in 2018 geen kwalitatief verantwoorde zorg hebben kunnen bieden. Ondanks een bovengemiddeld personeelsverloop in 2018 is er te allen tijde voldoende bevoegd en bekwaam personeel aanwezig geweest. Door het personeelsverloop is er een samenwerking gestart met enkele ZZPers. De ZZPers zijn ingezet om de tijd te overbruggen wat nodig was om het vaste team weer aan te vullen met nieuwe vaste medewerkers. De ZZPers zijn niet meegenomen in de berekening van de personeelssamenstelling.

De dienstroosters van de medewerkers zijn zo ingeregeld dat er altijd voldoende gekwalificeerd personeel aanwezig is. Daarnaast is er altijd een achterwacht aanwezig of beschikbaar (binnen 30 minuten aanwezig op locatie). Hetzelfde geldt voor de beschikbaarheid en bereikbaarheid van de huisarts.

7.1 Overzicht personeelssamenstelling

Het personeelsbestand is samengesteld op basis van de zorgvragen van de cliënten.

In onderstaande tabellen staan overzichten van zorgmedewerkers in dienst bij Care Residence Zonnestraal in 2018, inclusief de instroom en uitstroom, exclusief stagiaires en ZZPers.

Functie	Niveau	FTE
Zorghulp	1	1,2
Helpende	2	0
Helpende 2+	2+	0,9
Verzorgende IG	3	10,5
Verpleegkundige	4 of 5	3,4
Activiteitenbegeleider	3 of 4	1
Totaal		17

Leerlingen	Aantal	FTE
BOL-niveau 2	1	0,4
BOL-niveau 3	2	0,8

In- en uitstroom	Aantal
In dienst	10
Uit dienst	16

Het ziekteverzuim in 2018 bedroeg 6,75%. Dit had met name te maken met het feit dat er drie langdurige ziektegevallen na twee jaar ziekte uit dienst zijn gegaan. Hierdoor was het ziekteverzuim in de periode 2016-2018 relatief hoog. Zonder deze gevallen was het ziekteverzuim in 2018 onder het landelijk gemiddelde binnen de sector gezondheidszorg.

Eind 2018 waren er 6 vacatures beschikbaar die tijdelijk zijn ingevuld door ZZPers.

8. Gebruik van hulpbronnen

Het effectief en efficiënt gebruikmaken van hulpbronnen om de best mogelijke zorgresultaten en ervaringen te behalen met de beschikbare financiën en middelen is van groot belang om goed cliëntgerichte zorg en ondersteuning te bieden gebaseerd op zijn of haar wensen. Uitgangspunt hierbij is dat de informatie of hulpbron moet bijdragen aan de (verbetering van) kwaliteit van de zorg aan de cliënt.

Belangrijke hulpbronnen bij het realiseren van kwaliteit van (verpleeghuis)zorg zijn: de gebouwde omgeving, technologische hulpbronnen, materialen en hulpmiddelen, facilitaire zaken, financiën en administratieve organisatie en samenwerking met andere zorgaanbieders.

Binnen Care Residence Zonnestraal wordt gewerkt met een digitaal cliëntdossier (CarePortal), de zorginhoudelijke protocollen van Vilans en Apotheek.nl. Daarnaast worden technologische hulpbronnen ingezet zoals ICT voor verschillende administratieve/financiële processen, zorgdomotica en beveiligingscamera's. De zorgdomotica functioneert nog naar behoren maar randapparatuur wordt niet meer gemaakt voor dit systeem. In 2019 zal het systeem daarom moeten worden vervangen. Een dergelijk nieuwe systeem zal ook gebruikmaken van smartphones, waardoor informatie door medewerkers sneller en efficiënter kan worden verwerkt. Beveiligingscamera's worden ingezet bij beide in- en uitgangen van het pand.

De beschikbaarheid, actualiteit en het onderhoud van materialen en hulpmiddelen is van goede kwaliteit. Investerings in hulpmiddelen vinden jaarlijks plaats op basis van inventarisaties die met de zorgmedewerkers worden gemaakt.

Materialen zoals verband, incontinentiematerialen, bijvoeding etcetera worden door betrokken medewerkers besteld. Hierdoor is de voorraad afdoende en zijn de juiste materialen aanwezig.

Care Residence Zonnestraal heeft in 2018 samengewerkt met leveranciers en ketenpartners op basis van overeenkomsten of samenwerkingsafspraken. De samenwerking met deze leveranciers/ketenpartners is geëvalueerd op basis van de onderling gemaakte afspraken.